



Bolsa de Valencia



PROTECTOR DEL INVERSOR

INFORME ANUAL

2021





Índice

- 1 INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2021.
- 2 LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE BOLSA DE VALENCIA.
- 3 ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DURANTE 2021. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O RECLAMACIONES.
- 4 RECOMENDACIONES EN FUNCION DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PLANTEADAS.



1 INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2021.

El año 2021 ha seguido marcado sin duda por el gravísimo impacto de la crisis sanitaria generada por la pandemia provocada por la COVID-19 en prácticamente todos los ámbitos, entre ellos el bursátil. A pesar de ello, durante 2021 la Bolsa española tuvo un comportamiento más optimista que el año anterior, si bien la continuidad de la pandemia ha sido un factor determinante en su comportamiento.

A pesar de su repunte y nuevas perspectivas favorables, motivadas por la progresiva supresión de las restricciones y el apoyo económico a las empresas, el mercado bursátil ha sido muy sensible a las incertidumbres que fueron apareciendo en relación con la Pandemia (evolución del virus y sus variantes, índice de población vacunada versus eficacia sobre las nuevas variantes, medidas adoptadas para paliarlas, ...etc.) Adicionalmente, la creciente inflación y la escasez de determinados recursos que afecta la fluidez de la cadena de suministro, que ha ralentizado el sector servicios ha contribuido a la inseguridad e incertidumbre del accionista.¹

No obstante todo lo anterior, la base de inversores minoristas alcanzó en 2021 un porcentaje del 17,1%.

En 2021 han debutado en el mercado de capitales dieciocho nuevas compañías de las cuales tres (Acciona Energía, Ecoener y Línea Directa) lo han hecho en las Bolsas de Valores españolas y el resto en el segmento BME Growth, del mercado BME MTF Equity.

El IBEX 35® ha experimentado un crecimiento anual del 7,3 %, si bien fue durante el primer mes del 2021 cuando este índice alcanzó su nivel más bajo estando por debajo de los 8.000 puntos.

Por sectores, las compañías de tecnología y telecomunicaciones son las que arrojan un mayor crecimiento de capitalización con un 21,3% (+15.500 millones de euros) y tras ellas las compañías de Servicios Financieros de la mano de los bancos, con un 18,3% de incremento anual (+24.800

¹ A la fecha de elaboración de este informe, son conocidas circunstancias de conflictos geopolíticos así como tasas de alta inflación que hacen llamar a la cautela; de forma que hay que revisar las consideraciones de los distintos informes y previsiones que se han realizado por distintos agentes e instituciones a fin de ser replanteadas a la luz de las actuales circunstancias.



millones). La no prolongación de las recomendaciones del Banco Central Europeo de congelar el reparto de dividendos durante el pasado año ha tenido un efecto positivo para estas compañías.

El volumen de negociación de acciones cotizadas alcanzó un importe de 378.435 millones de euros y un total de 45,1 millones de negociaciones de mercado. Estos importes han presentado descensos, tanto en efectivo negociado (-11,9%) como en el número de negociaciones intermediadas (-19%), respecto a sus valores del ejercicio 2020. Resulta destacable que contrariamente al comportamiento del mercado en su conjunto, sí ha experimentado un aumento el volumen de las acciones de empresas cuyas acciones negocian en el segmento BME Growth, un 22,5 %.²

2 LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE BOLSA DE VALENCIA.

La Circular 1/2000 de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Valencia SA en fecha 20 de junio aprobó el Reglamento del Protector del Inversor para atender las quejas y reclamaciones que los inversores formulen en relación con las operaciones que se efectúen a través de la Bolsa de Valores de Valencia.

Además de la función de resolución de quejas y reclamaciones, se debe destacar una faceta propia del Protector del Inversor cual es la labor informativa frente al inversor por dudas y preguntas que bien pueden derivar en, o descartar, futuras reclamaciones asesorando al inversor sobre los derechos que le asisten.

3 ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DURANTE 2021. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O RECLAMACIONES.

En la oficina del protector del inversor, durante el 2021, se han realizado diversas consultas telefónicas que sin revestir carácter de queja o reclamación han sido atendidas y resueltas de forma inmediata por el mismo medio mediante el servicio de información de la Bolsa de Valores de

² Fuente : BME .Informe de Mercado 2021



Valencia o bien se han recibido, en mínimo número, consultas efectuadas por correo electrónico a las que se les ha contestado por idéntico trámite electrónico.

No se han registrado reclamaciones ni quejas que hayan sido iniciadas o convertidas en expedientes de reclamación contenciosa.

De las consultas practicadas vía correo electrónico destaca la efectuada por una inversora con motivo de la aplicación de una comisión en concepto de liquidación del valor de escaso importe.

La ausencia de reclamaciones no es sinónimo de que no haya existido conflicto sino que puede deberse a varios factores, entre ellos : (i) la labor informativa y consultiva previa que la atención telefónica les proporciona y que puede contribuir a evitar reclamación posterior, (ii) la decisión del inversor, una vez recibida respuesta a su consulta, de acudir al servicio de atención al Cliente de su entidad intermediaria para aclarar o reclamar, o (iii) derivar la reclamación a otras instancias alternativas como puede ser la judicial.

La labor de la oficina del Protector del Inversor de la Bolsa de Valencia , además de la atención de las consultas de inversores indicadas anteriormente, se ha complementado con una labor informativa de la figura en el seno de asociaciones principalmente de usuarios de productos financieros e instituciones reguladoras a fin de compartir problemáticas comunes.

Igualmente se ha impartido sesión formativa a jueces y magistrados en el marco del programa que junto al Consejo General del Poder Judicial se imparte por el Instituto BME a fin de dar a conocer esta figura a los jueces, entre otros fines, como medio adicional para consulta o solicitud de intervención en los procedimientos en los que se diriman controversias relativas a, o en relación con, operaciones bursátiles.

4 RECOMENDACIONES EN FUNCION DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PLANTEADAS.

En función de lo previsto en el artículo 4 del Reglamento del Protector del inversor se presenta ante el Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valencia las iniciativas y



recomendaciones que en opinión del Protector del Inversor pueda revertir en un mejor funcionamiento del mercado y muy especialmente salvaguardar los intereses del inversor.

A pesar del reducido número de consultas escritas que han acontecido este año, reiteramos, destaca la labor informativa y asidua realizada por vía telefónica desde el servicio telefónico de Bolsa de Valencia, el cual se identifica como canal adecuado para resolver dudas de los inversores. En este sentido y dentro de la labor de información al inversor de esta oficina se sugiere realizar un mayor seguimiento en número y materia de las consultas más frecuentes para identificar con mayor precisión las inquietudes del inversor. Adicionalmente, se sugiere realizar una labor informativa no personalizada en medios ágiles como redes sociales o páginas web con motivo de hechos relevantes de determinadas emisoras con amplio accionariado minorista a fin de que el inversor tenga un medio adicional de poder conocer cuáles son sus derechos o de anticiparse a posibles problemas que se deriven de su posición minoritaria en operaciones corporativas que luego puedan afectar negativamente a sus derechos.

Valencia, 22 de marzo de 2022

Gloria Martínez Picazo
Protectora del Inversor de la Bolsa de Valores de Valencia



Bolsa de Valencia



Bolsa de Valencia

Pintor Sorolla, 23

46002 Valencia

www.bolsavalencia.es

protectorbv@grupobme.es



Plaza de la Lealtad, 1
Palacio de la Bolsa
28014 Madrid
www.bolsasymercados.es

